

Edisi Revisi



PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH
2024**

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA



**PUSAT PENJAMINAN MUTU (P2M)
STAIN TEUNGGU DIRUNDENG MEULABOH
2024**

TIM PENYUSUN

Penanggung Jawab

Dr. H. Syamsuar, M.Ag

Pengarah

Dr. Erizar, M.Ed

Dr. Suharman, M.Si

Ketua:

M. Rezki Andhika, M. Pd.I

Anggota:

Rina Rahmi, M.Pd

Sullati Armawi, M.Pd, Ph.D

Hidayatil Muslimah, MA,Ph.D

Faizatul Husna, MA

Drs. H. Herman, MA

Tengku Hafinda, M.Pd

Rahmat Saputra, MA

Amrizal Hamsa, MA

Penerbit

Pusat Penjaminan Mutu (P2M)

STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Jl. Sisingamangaraja No. 99, Gampa, Meulaboh, Aceh Barat

All Right Reserved

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

KATA PENGANTAR

Pusat Penjaminan Mutu (P2M) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh bertugas merancang, mengembangkan, menetapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan, memantau, mengendalikan, serta meningkatkan mutu di lingkungan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh secara konsisten dan berkelanjutan. Saat ini, Pusat Penjaminan Mutu STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh berhasil menyelesaikan Dokumen Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei di lingkungan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh ke depannya.

Pada era global seperti sekarang ini, persaingan antara perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas menjadi sesuatu yang sangat penting. Hal ini tentu saja membawa dampak pada persaingan dalam memberikan pelayanan terbaik. Adalah hal yang lumrah jika fenomena saat ini menunjukkan bahwa pengguna, dalam hal ini mahasiswa, cenderung memilih untuk kuliah di perguruan tinggi yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik dari segi akses, infrastruktur, maupun kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan kondisi inilah, survei kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan di perguruan tinggi menjadi suatu hal yang penting dan mendesak untuk dilakukan demi keberlangsungan perguruan tinggi, khususnya di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Oleh sebab

itu, dibutuhkan pedoman pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid. Selain itu, melalui survei ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan tersebut, yaitu mahasiswa.

Sebagai langkah nyata untuk mewujudkan kepuasan layanan akademik bagi pengguna, disusun Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Pedoman ini berfungsi sebagai instrumen pengukuran komprehensif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan hasil survei mengenai persepsi dan pengalaman mereka. Semoga panduan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh civitas akademika STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Amin.

Penyusun



**KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH
NOMOR: 1858/Sti.17/OT.00/08/2024**

**TENTANG
PENETAPAN PEDOMAN
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH,

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, maka perlu disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
- b. Bahwa untuk terlaksananya tugas-tugas tersebut perlu ditetapkan dengan keputusan Ketua STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.
- Mengingat** : a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
- b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
- e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
- f. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- g. Peraturan Menteri Agama Nomor 32 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1355);

- h. Peraturan Menteri Agama Nomor 55 Tahun 2016 tentang Statuta Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1798);
- i. Peraturan Direktur Jenderal Nomor 2500 Tahun 2018 tentang Standar Kompetensi Lulusan dan Capaian Pembelajaran Program Studi Jenjang Sarjana pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam dan Fakultas Agama Islam pada Perguruan Tinggi.
- j. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA STAIN TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH TENTANG PANDUAN PENGELOLAAN SARANA DAN PRASARANA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH;
- Pertama : Menetapkan pemberlakuan Pedoman Survei Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa Pengelolaan Sarana dan Prasarana STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh;
- Kedua : Ketentuan lain yang belum diatur dalam panduan ini akan diatur tersendiri dalam keputusan dan aturan pelaksanaan lainnya;
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di Meulaboh
pada tanggal 02 Agustus 2024
KETUA STAIN



SYAMSUAR



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH
NOMOR : 1858 /Sti.17/OT.00/08/2024
TENTANG
TIM PENYUSUN PANDUAN PENGELOLAAN SARANA DAN PRASARANA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI TEUNGKU DIRUNDENG
MEULABOH

Susunan Tim Penyusun Pedoman Monitoring dan Evaluasi Kurikulum

Penanggung Jawab	: Dr. H. Syamsuar, M.Ag
Pengarah	: Dr. Erizar, M.Ed Dr. Suharman, M.Si
Ketua	M. Rezki Andhika, M. Pd.I
Anggota	1. Rina Rahmi, M.Pd 2. Sullati Armawi, M.Pd, Ph.D 3. Hidayatil Muslimah, MA,Ph.D 4. Faizatul Husna, MA 5. Muliza, M.Si 6. Muhammad Taufik, S.Ag 8. Rahmat Saputra, MA 9. Amrizal Hamsa, MA

KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH,



SYAMSUAR



DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
SK PENETAPAN.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Pengertian Umum	3
E. Sasaran.....	4
F. Ruang Lingkup	4
G. Manfaat.....	4
H. Unsur	5
BAB II JENIS SURVEI LAYANAN KEPUASAN BAGI MAHASISWA.....	7
A. Survei Kepuasan Layanan Terhadap Dosen Penasihat Akademik (PA)	7
B. Survei Kepuasan Layanan Bimbingan Skripsi	8
C. Survei Kepuasan Kinerja Dosen dalam Proses Pembelajaran.....	10
D. Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan.....	11
E. Survei Kepuasan Layanan Keuangan.....	13
F. Survei Kepuasan Layanan Umum Terkait Aspek Bukti Langsung Sarana dan Prasarana (tangibles),	

Layanan Bidang Akademik, dan Layanan Bidang Kemahasiswaan	15
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN BAGI MAHASISWA	21
BAB IV TIM DAN JADWAL KEGIATAN	24
BAB V HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT.....	25
BAB VI PENUTUP	26
DAFTAR LAMPIRAN	27

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
1. Angket survei kepuasan, mahasiswa terhadap proses pembelajaran	24
2. Angket survei kepuasan layanan terhadap penasihat akademik (pa)	27
3. Angket survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbing skripsi	28
4. Angket survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan	29
5. Angket survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan keuangan	31
6. Angket survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan	32
7. Angket survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sarana prasarana	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi menentukan keberhasilan tercapainya visi dan misi sebuah perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa merupakan hal yang sangat penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan yang berkualitas oleh perguruan tinggi bukan suatu pekerjaan yang mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Mengingat fungsi utama STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebagai lembaga pendidikan yaitu melayani masyarakat, maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya terkait dengan layanan akademik. Untuk itu diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam memudahkan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan akademik dan lainnya.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

*Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa
STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh*

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Menpan & RB No.15 tahun 2014 tentang Komponen Standar Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

C. Maksud dan Tujuan

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Mahasiswa dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap Unit Pelayanan di lingkungan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Bagi

mahasiswa survei kepuasan layanan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang terdiri dari: 1) Proses Pembelajaran, 2) Layanan administrasi akademik, 3) Layanan Kemahasiswaan, 4) Layanan perpustakaan, 5) Layanan sarana prasarana, dan 6) Layanan Keuangan kepada mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

D. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan :

1. STAIN adalah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh.
2. Mahasiswa/i adalah mahasiswa/i STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh
3. Layanan adalah bentuk layanan akademik dan non akademik.
4. Riset Kepuasan Mahasiswa adalah penelusuran informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat mahasiswa dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan akademik dan non akademik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
5. Penyelenggara pelayanan akademik dan non akademik adalah setiap unit yang berada di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah mahasiswa yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian mahasiswa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh selaku penyelenggara pelayanan public.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa sebagai variable penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan.

E. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

F. Ruang Lingkup

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan.

G. Manfaat

Dengan tersedianya data survei kepuasan mahasiswa secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan mahasiswa secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan akademik.
5. Memicu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi mahasiswa dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan.

H. Unsur

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan terhadap mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan, adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
11. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
12. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

BAB II

JENIS SURVEI LAYANAN KEPUASAN BAGI MAHASISWA

A. Survei Kepuasan Layanan Terhadap Dosen Penasihat Akademik (PA)

Pelaksanaan survei kepuasan layanan terhadap dosen Penasihat Akademik (PA) secara teknis dilaksanakan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

1. Metode dan Analisis Data

Metode sampling yang digunakan adalah *quota sampling*. Metode ini dipilih karena populasi mahasiswa yang heterogen sehingga dibentuk subpopulasi berdasarkan kategori fakultas. Pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling* melalui komposisi disproporsional. Ukuran sampel menggunakan rumus Estok Navitte Cowan dengan kriteria tingkat kepercayaan 95%. Adapun analisis data yang digunakan pada survei ini merujuk pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmenpan No. 25 tahun 2004, dimana nilai IKM dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing masing unsur pelayanan.

2. Waktu Survei

Survei kepuasan layanan bimbingan penasehat akademik dilaksanakan pada tanggal 20 mei 2019– 29 mei 2019.

3. Tahapan Pelaksanaan

Adapun tahap pelaksanaan yang dilakukan dalam kegiatan survei kepuasan layanan bimbingan penasehat akademik adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan materi dan bahan untuk mengawali kegiatan survei
- b. Penyusunan instrumen
- c. Uji instrumen
- d. Penyusunan panduan pengisian
- e. Pengumpulan dan pemilihan responden
- f. Penyiapan surat dan sosialisasi
- g. Proses pengisian data oleh responden

- h. Proses input
 - i. Pelaporan hasil
4. Indikator yang Disurvei
- a. Dosen PA mudah ditemui
 - b. Dosen PA mau berkomunikasi via telpon/media sosial email
 - c. Dosen PA memahami informasi tentang pedoman akademik
 - d. Dosen PA mengetahui kurikulum prodi
 - e. Dosen PA mengetahui informasi dan pembinaan karir
 - f. Dosen PA mengetahui informasi beasiswa/studi lanjut
 - g. Dosen PA mengetahui informasi layanan dalam kampus
 - h. Dosen PA bisa ditemui minimal 4 kali dalam semester
 - i. Dosen PA menjelaskan persyaratan perkuliahan
 - j. Dosen PA memotivasi dalam kegiatan kampus
 - k. Dosen PA membantu mengatasi kesulitan belajar
 - l. Dosen PA mencari informasi tentang hal-hal yang belum diketahui.

B. Survei Kepuasan Layanan Bimbingan Skripsi

Pelaksanaan survei kepuasan layanan Bimbingan Skripsi secara teknis dilaksanakan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

1. Metode dan Analisis Data

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan layanan bimbingan skripsi adalah *quota sampling*. Metode ini dipilih karena populasi mahasiswa yang heterogen sehingga dibentuk subpopulasi berdasarkan kategori fakultas. Pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling* melalui komposisi disproporsional. Ukuran sampel menggunakan rumus Estok Navitte Cowan dengan kriteria tingkat kepercayaan 95%. Adapun analisis data yang digunakan pada survei ini merujuk pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmenpan No. 25 tahun 2004, dimana nilai IKM di hitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing masing unsur pelayanan.

2. Waktu Survei

Survei kepuasan layanan bimbingan skripsi dilaksanakan pada tanggal 20 mei 2019– 29 mei 2019 diatur oleh setiap Jurusan masing-masing.

3. Tahapan Pelaksanaan

Adapun tahap pelaksanaan yang dilakukan dalam kegiatan survei kepuasan layanan bimbingan skripsi adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan materi dan bahan untuk mengawali kegiatan survei
- b. Penyusunan instrumen
- c. Uji instrumen
- d. Penyusunan panduan pengisian
- e. Pengumpulan dan pemilahan responden
- f. Penyiapan surat dan sosialisasi
- g. Proses pengisian data oleh responden
- h. Proses input
- i. Pelaporan hasil

4. Indikator yang Disurvei

Adapun indikator yang digunakan dalam kegiatan survei kepuasan layanan bimbingan skripsi adalah sebagai berikut:

- a. Dosen pembimbing skripsi mudah ditemui
- b. Dosen pembimbing skripsi berkomitmen pada kesepakatan bimbingan
- c. Dosen pembimbing skripsi memberikan waktu konsultasi yang cukup
- d. Dosen pembimbing skripsi menguasai topic penelitian
- e. Dosen pembimbing skripsi menguasai metodologi penelitian
- f. Dosen pembimbing skripsi menguasai standar penulisan skripsi
- g. Dosen pembimbing skripsi menguasai teknik penulisan referensi yang standar
- h. Dosen pembimbing skripsi mengarahkan dalam merumuskan masalah penelitian

- i. Dosen pembimbing skripsi mengarahkan dalam merumuskan tujuan penelitian
- j. Dosen pembimbing skripsi mengarahkan dalam merumuskan batasan penelitian
- k. Dosen pembimbing skripsi mengarahkan dalam merumuskan manfaat penelitian
- l. Dosen pembimbing skripsi memberikan kebebasan untuk berpendapat
- m. Dosen pembimbing skripsi mensupport mahasiswa untuk menyelesaikan skripsi
- n. Dosen pembimbing skripsi memonitor perkembangan penelitian mahasiswa
- o. Dosen pembimbing skripsi mensupport mahasiswa untuk mencari referensi berkualitas
- p. Dosen pembimbing skripsi memberikan solusi terhadap problem mahasiswa.

C. Survei Kepuasan Kinerja Dosen dalam Proses Pembelajaran

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan kinerja dosen secara teknis dilaksanakan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

1. Metode dan Analisis Data

Survei ini dilakukan dengan metode sampling yang digunakan adalah quota sampling. Metode ini dipilih karena populasi mahasiswa yang heterogen sehingga dibentuk subpopulasi berdasarkan kategori fakultas. Pengambilan sampel dengan metode convenience sampling melalui komposisi disproporsional. Ukuran sampel menggunakan rumus Estok Navitte Cowan dengan criteria tingkat kepercayaan 95%.

Adapun analisis data dilakukan dengan merujuk pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmenpan No. 25 tahun 2004, dimana nilai IKM di hitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing masing unsur pelayanan.

*Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa
STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh*

2. Waktu Survei

Survei kepuasan kinerja dosen dalam proses pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh setiap fakultas masing-masing yaitu pada tanggal 20 Mei 2019-29 Mei 2019.

3. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan yang dilaksanakan pada kegiatan survei kepuasan kinerja dosen antara lain:

- a. Mengumpulkan materi dan bahan untuk mengawali kegiatan survei
- b. Penyusunan instrumen
- c. Uji instrumen
- d. Penyusunan panduan pengisian
- e. Pengumpulan dan pemilahan responden
- f. Penyiapan surat dan sosialisasi
- g. Proses pengisian data oleh responden
- h. Proses input
- i. Pelaporan hasil.
- j.

4. Indikator yang Disurvei

Adapun indikator yang digunakan pada kegiatan survei kepuasan kinerja dosen dalam proses pembelajaran adalah sebagai berikut:

- a. Persiapan dosen dalam mengawali kegiatan pembelajaran
- b. Pelaksanaan pembelajaran
- c. Penilaian hasil belajar

D. Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan

Pelaksanaan survei kepuasan layanan perpustakaan dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Metode dan Analisis Data

Survei ini dilakukan dengan metode sampling yang digunakan adalah quota sampling. Metode ini dipilih karena populasi mahasiswa

*Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa
STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh*

yang heterogen sehingga dibentuk subpopulasi berdasarkan kategori fakultas. Pengambilan sampel dengan metode convenience sampling melalui komposisi disproporsional. Ukuran sampel menggunakan rumus Estok Navitte Cowan dengan kriteria tingkat kepercayaan 95%.

Adapun analisis data dilakukan dengan merujuk pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmenpan No. 25 tahun 2004, dimana nilai IKM di hitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing masing unsur pelayanan.

2. Waktu Survei

Survei kepuasan layanan perpustakaan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh setiap fakultas masing-masing yaitu pada tanggal 20 Mei 2019- 29 Mei 2019.

3. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan yang dilakukan pada kegiatan survei kepuasan layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan materi dan bahan untuk mengawali kegiatan survei
- b. Penyusunan instrumen
- c. Uji instrumen
- d. Penyusunan panduan pengisian
- e. Pengumpulan dan pemilahan responden
- f. Penyiapan surat dan sosialisasi
- g. Proses pengisian data oleh responden
- h. Proses input
- i. Pelaporan hasil

4. Indikator yang Disurvei

Adapun indikator survei yang digunakan dalam kegiatan ini antara lain:

- a. Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami

- b. Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/kehilangan buku, bebas perpustakaan)
- c. Perpustakaan memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar
- d. Perpustakaan memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir
- e. Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih
- f. Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang
- g. Perpustakaan memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa
- h. Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan
- i. Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi sesuai jam pelayanan
- j. Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap ramah, sopan dan santun
- k. Kepala dan staf perpustakaan memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa
- l. Komunikasi Kepala dan staf perpustakaan dengan mahasiswa sudah berjalan dengan baik dan lancar.

E. Survei Kepuasan Layanan Keuangan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

1. Metode dan Analisis Data

Survei ini dilakukan dengan metode sampling yang digunakan adalah quota sampling. Metode ini dipilih karena populasi mahasiswa yang heterogen sehingga dibentuk subpopulasi berdasarkan kategori fakultas. Pengambilan sampel dengan metode convenience sampling

***Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa
STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh***

melalui komposisi disproporsional. Ukuran sampel menggunakan rumus Estok Navitte Cowan dengan kriteria tingkat kepercayaan 95%.

Adapun analisis data dilakukan dengan merujuk pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmenpan No. 25 tahun 2004, dimana nilai IKM di hitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing masing unsur pelayanan.

2. Waktu Survei

Survei kepuasan layanan keuangan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh setiap fakultas masing-masing yaitu pada tanggal 20 Mei 2019- 29 Mei 2019.

3. Tahapan Pelaksanaan

Adapun tahap-tahap yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan materi dan bahan untuk mengawali kegiatan survei.
- b. Penyusunan instrumen
- c. Uji instrumen
- d. Penyusunan panduan pengisian
- e. Pengumpulan dan pemilahan responden
- f. Penyiapan surat dan sosialisasi
- g. Proses pengisian data oleh responden
- h. Proses input
- i. Pelaporan hasil.

4. Indikator yang Disurvei

Adapun indikator yang gunakan dalam kegiatan survei kepuasan layanan keuangan antara lain:

- a. Prosedur layanan dibagian keuangan tidak berbelit-belit
- b. Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat
- c. Kepala dan staf bagian keuangan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa Proses pelayanan dibagian keuangan cepat dan tepat

- d. Kepala dan staf bagian keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti
- e. Kepala dan staf bagian keuangan memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa
- f. Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti
- g. Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal

F. Survei Kepuasan Layanan Umum Terkait Aspek Bukti Langsung Sarana dan Prasarana (tangibles), Layanan Bidang Akademik, dan Layanan Bidang Kemahasiswaan

1. Metode dan Analisis Data

Survei ini dilakukan dengan metode sampling yang digunakan adalah quota sampling. Metode ini dipilih karena populasi mahasiswa yang heterogen sehingga dibentuk subpopulasi berdasarkan kategori fakultas. Pengambilan sampel dengan metode convenience sampling melalui komposisi disproporsional. Ukuran sampel menggunakan rumus Estok Navitte Cowan dengan kriteria tingkat kepercayaan 95%.

Adapun analisis data dilakukan dengan merujuk pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmenpan No. 25 tahun 2004, dimana nilai IKM di hitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing masing unsur pelayanan.

2. Waktu Survei

Survei kepuasan layanan sarana dan prasarana, layanan bidang akademik, dan layanan bidang kemahasiswaan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh setiap fakultas masing-masing yaitu pada tanggal 20 Mei 2019- 29 Mei 2019.

3. Tahapan Pelaksanaan

Adapun tahap-tahap yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan materi dan bahan untuk mengawali kegiatan survei
 - b. Penyusunan instrumen
 - c. Uji instrumen
 - d. Penyusunan panduan pengisian
 - e. Pengumpulan dan pemilahan responden
 - f. Penyiapan surat dan sosialisasi
 - g. Proses pengisian data oleh responden
 - h. Proses input
 - i. Pelaporan hasil
4. Indikator yang Disurvei
 - a. Indikator layanan sarana prasarana

1	Ruang kelas bersih dan nyaman
2	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik
3	Fasilitas audio-visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik
4	Sistem pendinginan (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar
5	Laboratorium bersih dan nyaman
6	Laboratorium memiliki pencahayaan yang baik
7	Sistem pendinginan (AC) di laboratorium sudah memberikan kenyamanan dalam pelaksanaan kegiatan
8	Fasilitas audio-visual dan teknologi informasi di laboratorium microteaching sudah baik
9	Semua komputer di laboratorium komputer berfungsi dengan baik
10	Sarana toilet (kloset, bak air, dan air) berfungsi dengan baik
11	Ruang toilet bersih dan nyaman
12	Ketercukupan ruang toilet
13	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari
14	Sarana untuk shalat sudah tersedia dengan baik
15	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman

16	Fasilitas hotspot/wifi sudah tersedia dengan baik dan cepat
17	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman
18	Kantin menyediakan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau oleh mahasiswa
19	Aula bersih dan rapi
20	Aula memiliki pencahayaan yang baik
21	Sistem pendinginan (AC) di aula sudah memberikan kenyamanan dalam pelaksanaan kegiatan
22	Pelayanan bagian kerumahtanggaan STAIN dalam melayani kebutuhan (sarana dan prasarana) mahasiswa
23	Komunikasi bagian kerumahtanggaan (Satpam, Cleaning Service, Office boy) dengan mahasiswa
24	Perpustakaan di STAIN memiliki sarana dan prasarana yang memadai

b. Indikator layanan akademik

1	Pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan dari subbagian akademik dan kemahasiswaan STAIN
2	Sikap pelayanan kepala dan staf di subbagian akademik dan kemahasiswaan STAIN
3	Pelaksanaan bimbingan kemahasiswaan melalui Penasehat Akademik setiap semester bagi mahasiswa
4	Ketertarikan mahasiswa untuk mengikuti kegiatan bimbingan kemahasiswaan melalui Penasehat Akademik
5	Keberadaan dan Kinerja Organisasi Mahasiswa (ORMAWA) di STAIN terhadap motivasi belajar mahasiswa
6	Memberikan informasi akademik dan pelayanan non-akademik melalui website (online)
7	Memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk buku panduan
8	Memberikan informasi tentang penulisan tugas akhir dalam bentuk buku panduan penulisan tugas akhir
9	Mengadakan kegiatan pembekalan untuk mahasiswa PPL/magang dan KPM

c. Indikator layanan kemahasiswaan

1	Unit kemahasiswaan menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
2	Unit kemahasiswaan menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi
3	Unit kemahasiswaan menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang hafizh quran
4	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa
5	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan minat dan bakat dibidang olahraga, seni, sosial dan kerohanian
6	Unit kemahasiswaan memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi bidang non-akademik
7	Unit kemahasiswaan memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
8	Unit kemahasiswaan memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja
9	Unit kemahasiswaan berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan
10	Unit kemahasiswaan memberikan respon positif untuk setiap pengaduan mahasiswa mengenai perkuliahan

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah divalidasi oleh validator yang terdiri atas dosen yang mengasuh mata kuliah bahasa indonesia dan psikologi pendidikan serta ketua STAIN Teungku Dirundeng dan ketua Penjaminan Mutu yang telah berpengalaman dalam hal ini. Kuesioner ini mengukur harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan. Teknik sampling yang digunakan *adalah purposive proposional random sampling*. Selanjutnya data dianalisis. Adapun tahap-tahap penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Tahap Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan yang diterima

oleh mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng.. Kuesioner diberikan kepada 300 mahasiswa yang diambil secara acak.

2) Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu : 1) Proses Pembelajaran, 2) Layanan administrasi akademik, 3)Layanan Kemahasiswaan, 4) Layanan perpustakaan, 5) Layanan sarana prasarana, dan 6) Layanan Keuangan. Pengukuran terhadap faktor tersebut dijabarkan melalui 128 pertanyaan yang merupakan indikator-indikator mutu pelayanan yang disusun dalam kuesioner.

3) Skala Pengukuran

Pengukuran adalah sejumlah data yang dikumpul dengan menggunakan alat ukur yang objektif untuk keperluan analisis. Skala pengukuran yang digunakan dalam penyusunan kuesioner ini berbentuk *rating-scale* (skala bertingkat) dengan 4 kategori penilaian dari yang tertinggi yaitu skor 4 (sangat baik), skor 3 (baik), skor 2 (kurang baik), dan skor 1 (tidak baik) untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diterima selama menjadi mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng.

4) Tahapan Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui persepsi mahasiswa mengenai mutu pelayanan kampus STAIN Teungku Dirundeng adalah sebagai berikut:

- a) Deskriptif, yaitu menghitung persentase pencapaian skor terhadap skor maksimal
- b) konfirmatif, yaitu menentukan variabel laten dari item-item pertanyaan yang merupakan indikator- indikator mutu pelayanan jurusan,yang disusun dalam kuesioner dengan analisis faktor. Variabel laten ini dalam analisis faktor dikenal sebagai faktor. Salah satu tujuan dari analisis faktor adalah untuk mereduksi sejumlah variabel dengan cara

mengelompokkan variabel berdasarkan korelasinya. Variabel yang berkorelasi tinggi akan berada dalam kelompok tertentu membentuk suatu faktor, sedangkan variabel-variabel dengan korelasi rendah akan membentuk faktor yang lain.

- 5) Menginterpretasikan hasil analisis yang diperoleh sehingga memberikan informasi yang bermanfaat.

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN BAGI MAHASISWA

A. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner merupakan alat bantu yang digunakan dalam mensurvei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam berbagai aspek. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat kepuasan mahasiswa dengan mengkaji kebutuhan-kebutuhan hasil capaian survei untuk perbaikan layanan kedepan.

B. Uji Coba

Desain uji coba pengembangan instrumen evaluasi survei kepuasan layanan bagi mahasiswa menggunakan enam langkah yaitu:

1. Penyusunan draf instrumen awal
2. Revisi tim ahli
3. Uji coba terbatas di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh
4. Evaluasi dan revisi tahap satu
5. Uji coba kedua di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh
6. Evaluasi dan Revisi tahap 2

C. Tata cara pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1. Daftar kuesioner diserahkan kepada tim yang ditunjuk, untuk dibagikan kepada mahasiswa langsung didalam kelas, ketika jam istirahat berlangsung.

2. Daftar kuesioner diberikan kepada seluruh elemen yang terkait dengan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dan hasilnya nanti ikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
3. Daftar kuesioner dibagikan kepada mahasiswa dalam acara-acara tertentu dan meminta untuk mengisinya secara langsung.

D. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah responden

Penentuan jumlah responden sebagai sampel sangat bervariasi. Mencakup seluruh prodi yang terdapat pada STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Sebagai metode pengambilan sampling telah ditetapkan setidaknya 30% per program studi. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan.

2. Pengumpulan data

Pada tahap perencanaan, tim survei melakukan kajian secara mendalam terhadap berbagai bentuk layanan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Kemudian menelaah teori-teori evaluasi domain afektif guna menemukan instrumen evaluasi yang tepat untuk mengukur pencapaian tujuan omain afektif terhadap layanan yang terdapat di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Pada tahap ini, teknik pengumpulan data utama adalah dokumentasi.

Pada tahap uji coba, draf kuesioner terlebih dahulu dibagikan kepada tim ahli yang ditunjuk oleh P2M STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh untuk di revisi baik itu dari sisi substansi dan redaksi kalimat. Selanjutnya pada tahap uji coba dilapangan, baik pada tahap pertama dan kedua instrumen yang diujicobakan adalah skala sikap dalam bentuk angket kepada mahasiswa yang bertujuan untuk mengukur kualitas layanan yang terdapat pada STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

E. Laporan Hasil Survei

Laporan hasil survei disusun secara ringkas dan memuat hal-hal sebagai berikut:

1. Pendahuluan

Pada bagian ini memuat latar belakang, dasar hukum, tujuan dan manfaat penyampaian laporan hasil survei

2. Kerangka Teoritik

Pada bagian ini memuat kerangka teoritik survei

3. Metodologi survei pemahaman visi misi

Pada bagian ini menjelaskan tentang kegiatan survei yang dilaksanakan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, yang mencakup antara lain: tim pelaksana, proses dan prosedur pelaksanaan, dan jadwal pelaksanaan kegiatan, teknik perolehan data, analisis data, dan penulisan laporan

4. Hasil Survei

Pada bagian ini menjelaskan hasil survei kepuasan layanan mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam bentuk tabulasi, diagram, persentase, dan sejenisnya.

5. Penutup

Pada bagian penutup ini mencakup kesimpulan dan saran dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kinerja di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

6. Lampiran

Pada bagian ini memuat dokumen yang perlu dilampirkan dalam laporan hasil survei, misalnya hasil-hasil kerja individu anggota tim, data temuan di lapangan, dan sebagainya.

BAB IV

TIM DAN JADWAL KEGIATAN

A. Tim Penyusun

Dalam pelaksanaan survei, perlunya pengelompokan tenaga sebagai kelompok tim

1. Tim perencana survei, bertugas untuk
 - a. Menyusun rencana survei
 - b. Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
 - c. Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring
 - d. Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei
2. Tim pelaksanaan survei

Tim pelaksana survei meliputi anggota yang bertugas untuk memberikan kuesioner kepada mahasiswa.

B. Fasilitas dan Kelengkapan

Fasilitas dan kelengkapan yang diperlukan adalah:

1. Kuesioner
2. Alat tulis
3. Dokumentasi foto jika diperlukan

C. Jadwal Kegiatan

Survei kepuasan layanan mahasiswa dilaksanakan oleh tim dari Pusat Penjaminan Mutu (P2M) STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

BAB V

HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT

D. Hasil Survei

1. Data kuantitatif yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden. Data ini menjadi dasar untuk menganalisis kualitas layanan yang selama ini diberikan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh kepada mahasiswa.
2. Hasil survei yang sudah baku dibahas secara bersama antara tim survei dan pimpinan dalam forum grup diskusi
3. Hasil survei menjadi panduan untuk memperbaiki kinerja unit-unit di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

E. Tindak Lanjut Survei

1. Pimpinan yang bertanggung jawab melakukan tindak lanjut dan berkewajiban melaksanakan saran rekomendasi hasil survei dan menyerahkan data bukti pelaksanaan tindak lanjut dengan perbaikan yang menyeluruh.
2. Bukti pelaksanaan tindak lanjut harus disampaikan dalam program kerja dan dipublikasikan kepada *stakeholder*.
3. Suatu tindak lanjut dinyatakan selesai, apabila telah dilakukan.

BAB VI

PENUTUP

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh merupakan langkah penting yang harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. Survei ini berperan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan guna meningkatkan kualitas serta inovasi layanan, sehingga mahasiswa dapat memperoleh pengalaman belajar yang optimal.

Ruang lingkup survei mencakup berbagai aspek layanan, antara lain bimbingan skripsi, peran penasihat akademik, layanan akademik dan kemahasiswaan, fasilitas perpustakaan, sarana dan prasarana, layanan keuangan, serta kompetensi dosen dalam proses pembelajaran. Dengan cakupan yang komprehensif, survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan yang diterima mahasiswa.

Hasil survei akan diolah dan dianalisis secara sistematis, kemudian dilaporkan kepada pihak yang berwenang sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan strategis. Kebijakan yang diambil diharapkan dapat bersifat efektif dan efisien, khususnya dalam upaya meningkatkan mutu layanan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Melalui survei ini, diharapkan perbaikan layanan dapat terus dilakukan secara berkelanjutan, sehingga memenuhi harapan serta kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan di perguruan tinggi ini.

DAFTAR LAMPIRAN

ANGKET SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN

1. Identitas Dosen yang Dinilai

Nama :
Mata Kuliah yang Diasuh :
Prodi/Jurusan/Fakultas :

2. Petunjuk Penilaian

- a. Mahasiswa diminta memberikan penilaian terhadap kinerja dosen dalam melaksanakan tugas pembelajaran sesuai dengan mata kuliah yang diampu
- b. Penilaian dengan membubuhkan tanda ceklis (✓) pada skala penilaian yang telah ditetapkan

3. Skala Penilaian

Adapun skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1 = tidak baik; 2 = kurang baik; 3 = baik; 4 = sangat baik

No.	Aspek yang dinilai	Skala penilaian			
		1	2	3	4
Persiapan					
1	Dosen mempersiapkan silabus				
2	Dosen menyampaikan silabus kepada mahasiswa dan meminta setiap mahasiswa memilikinya				
3	Dosen mempersiapkan/membawa berbagai peralatan yang dibutuhkan untuk perkuliahan				
4	Dosen mempersiapkan/membawa bahan materi yang dibutuhkan untuk perkuliahan				
5	Dosen menetapkan atau menginformasikan tata tertib dan				

	ketentuan akademis (kontrak belajar) yang harus diikuti oleh mahasiswa				
6	Dosen menyampaikan program perkuliahan kepada mahasiswa dan tujuan perkuliahan yang akan dicapai				
Pelaksanaan					
1	Kesesuaian pelaksanaan belajar mengajar dengan jadwal perkuliahan				
2	Ketepatan waktu dosen dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan				
3	Pada saat kuliah pertama, dosen melakukan sosialisasi tentang pengelolaan agenda perkuliahan, kehadiran, tujuan mata kuliah, materi, dan sistem penilaian				
4	Penggunaan media/alat pengajaran dalam setiap pertemuan				
5	Penggunaan metode mengajar yang sesuai dengan materi kuliah dan tujuan pembelajaran				
6	Penguasaan materi kuliah oleh dosen pada saat mengajar				
7	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
8	Bahan materi yang disajikan dosen bersifat <i>up to date</i>				
9	Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana kelas yang kondusif				
10	Kemampuan dosen dalam memotivasi mahasiswa agar aktif dalam proses belajar mengajar				
11	Kemampuan dosen dalam menerapkan peraturan dalam perkuliahan				
12	Pembelajaran yang dilakukan dosen berpusat pada mahasiswa (memberdayakan mahasiswa)				

13	Penggunaan bahasa dalam pelaksanaan perkuliahan (jelas, tepat, sopan, dan santun)				
14	Kemampuan dosen dalam menghindari penggunaan bahasa yang bersifat menghina, melecehkan, mengejek, dan menyinggung perasaan orang lain				
15	Dosen memberikan tugas secara kelompok dan mandiri kepada mahasiswa sesuai dengan tujuan perkuliahan				
16	Dosen memberikan pertemuan tambahan jika jumlah pertemuan belum mencapai maksimal				
17	Penampilan dosen (kerapian, kebersihan, dan keserasian dalam berpakaian)				
18	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa tentang upaya-upaya perbaikan kualitas pembelajaran				
19	Sikap dosen dalam menerima pendapat mahasiswa yang terkait dengan materi perkuliahan				
Penilaian Hasil Belajar					
1	Dosen melaksanakan kuis				
2	Dosen melaksanakan UTS				
3	Dosen melaksanakan UAS				
4	Dosen memberikan tugas				
5	Dosen melayani mahasiswa mengikuti UAS yang jumlah kehadirannya dalam perkuliahan sekurang-kurangnya 75% dari jumlah tatap muka				
6	Objektivitas dosen dalam memberikan nilai kepada mahasiswa				
7	Transparansi dosen dalam penetapan nilai akhir mahasiswa dan pengumuman nilai akhir kepada mahasiswa				

8	Ujian hanya dilaksanakan oleh mahasiswa yang terdapat dalam daftar hadir mahasiswa				
9	Dosen memberikan ujian susulan bagi mahasiswa yang tidak hadir pada saat ujian dengan alasan yang dapat diterima				
10	Jika ada keberatan atas nilai ujian, mahasiswa dapat menyampaikan keberatan tersebut kepada dosen pengampu				
11	Kesesuaian materi ujian dengan tujuan pembelajaran				
12	Kesesuaian antara soal tes dengan materi kuliah yang disampaikan				
13	Dosen mengolah nilai sesuai dengan pedoman akademik yang telah ditetapkan				

ANGKET SURVEI KEPUASAN LAYANAN TERHADAP PENASIHAT AKADEMIK (PA)

Isilah angket dibawah ini dengan tanda ceklis (√)

Nama :

Prodi :

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1	Dosen PA anda mudah ditemui					
2	Dosen PA anda mau berkomunikasi via telpon/media sosial email					
3	Dosen PA anda memahami informasi tentang pedoman akademik					
4	Dosen PA anda mengetahui kurikulum prodi					
5	Dosen PA anda mengetahui informasi dan pembinaan karir					
6	Dosen PA anda mengetahui informasi beasiswa/studi lanjut					
7	Dosen PA anda mengetahui informasi layanan dalam kampus					
8	Dosen PA anda bias ditemui minimal 4 kali dalam semester					
9	Dosen PA anda menjelaskan persyaratan perkuliahan					
10	Dosen PA anda memotivasi dalam kegiatan kampus					
11	Dosen PA anda membantu mengatasi kesulitan belajar					
12	Dosen PA anda mencari informasi tentang hal-hal yang belum diketahui					

Keterangan: 1 = Tidak Pernah , 2 = Jarang, 3 = Kadang – kadang, 4 = Sering, 5 = Selalu

ANGKET SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PEMBIMBING SKRIPSI

Isilah angket dibawah ini dengan tanda ceklis (√)

Nama :

Prodi :

No	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Dosen pembimbing skripsi Anda mudah ditemui					
2	Dosen pembimbing skripsi Anda berkomitmen pada kesepakatan bimbingan					
3	Dosen pembimbing skripsi Anda memberikan waktu konsultasi yang cukup					
4	Dosen pembimbing skripsi Anda menguasai topic penelitian					
5	Dosen pembimbing skripsi Anda menguasai metodologi penelitian					
6	Dosen pembimbing skripsi Anda menguasai standar penulisan skripsi					
7	Dosen pembimbing skripsi Anda menguasai teknik penulisan referensi yang standar					
8	Dosen pembimbing skripsi Anda mengarahkan dalam merumuskan masalah penelitian					
9	Dosen pembimbing skripsi Anda mengarahkan dalam merumuskan tujuan penelitian					
10	Dosen pembimbing skripsi Anda mengarahkan dalam merumuskan batasan penelitian					
11	Dosen pembimbing skripsi Anda mengarahkan dalam merumuskan manfaat penelitian					
12	Dosen pembimbing skripsi Anda memberikan kebebasan untuk berpendapat					

13	Dosen pembimbing skripsi Anda mensupport mahasiswa untuk menyelesaikan skripsi					
14	Dosen pembimbing skripsi Anda memonitor perkembangan penelitian mahasiswa					
15	Dosen pembimbing skripsi Anda mensupport mahasiswa untuk mencari referensi berkualitas					
16	Dosen pembimbing skripsi Anda memberikan solusi terhadap problem mahasiswa					

Keterangan: 1= Tidak Pernah, 2 = Jarang, 3 = Kadang-kadang, 4 = Sering, 5 = Selalu.

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Nama : _____

Jurusan/Prodi : _____

4. Petunjuk Penilaian

- c. Mahasiswa diminta memberikan penilaian terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan dalam melaksanakan tugas.
- d. Penilaian dengan membubuhkan tanda ceklis (✓) pada skala penilaian yang telah ditetapkan

5. Skala Penilaian

Adapun skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1 = tidak baik; 2 = kurang baik; 3 = baik; 4= sangat baik

A. LAYANAN BIDANG AKADEMIK

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan dari subbagian akademik dan kemahasiswaan STAIN				
2	Sikap pelayanan kepala dan staf di subbagian akademik dan kemahasiswaan STAIN				
3	Pelaksanaan bimbingan kemahasiswaan melalui Penasehat Akademik setiap semester bagi mahasiswa				
4	Ketertarikan mahasiswa untuk mengikuti kegiatan bimbingan kemahasiswaan melalui Penasehat Akademik				
5	Keberadaan dan Kinerja Organisasi Mahasiswa (ORMAWA) di STAIN terhadap motivasi belajar mahasiswa				
6	Memberikan informasi akademik dan pelayanan non-akademik melalui website (online)				
7	Memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk buku panduan				
8	Memberikan informasi tentang penulisan tugas akhir dalam bentuk buku panduan penulisan tugas akhir				
9	Mengadakan kegiatan pembekalan untuk mahasiswa PPL/magang dan KPM				

B. LAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Unit kemahasiswaan menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				

2	Unit kemahasiswaan menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi				
3	Unit kemahasiswaan menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang hafizh quran				
4	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa				
5	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan minat dan bakat dibidang olahraga, seni, sosial dan kerohanian				
6	Unit kemahasiswaan memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi bidang non-akademik				
7	Unit kemahasiswaan memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				
8	Unit kemahasiswaan memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja				
9	Unit kemahasiswaan berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan				
10	Unit kemahasiswaan memberikan respon positif untuk setiap pengaduan mahasiswa mengenai perkuliahan				

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN KEUANGAN**

1. Identitas Dosen yang Dinilai

Nama :

Jurusan/Prodi :

2. Petunjuk Penilaian

- a. Mahasiswa diminta memberikan penilaian terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan dalam melaksanakan tugas.
- b. Penilaian dengan membubuhkan tanda ceklis (√) pada skala penilaian yang telah ditetapkan

3. Skala Penilaian

Adapun skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1 = tidak baik; 2 = kurang baik; 3 = baik; 4 = sangat baik

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Prosedur layanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit				
2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat				

3	Kepala dan staf bagian keuangan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa				
4	Kepala dan staf bagian keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi				
5	Kepala dan staf bagian keuangan memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa				
6	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti				
7	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal				

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN

1. Identitas Dosen yang Dinilai

Nama :

Jurusan/Prodi :

2. Petunjuk Penilaian

- a. Mahasiswa diminta memberikan penilaian terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan dalam melaksanakan tugas.
- b. Penilaian dengan membubuhkan tanda ceklis (√) pada skala penilaian yang telah ditetapkan

3. Skala Penilaian

Adapun skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1 = tidak baik; 2 = kurang baik; 3 = baik; 4 = sangat baik

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami				
2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/kehilangan buku, bebas perpustakaan)				
3	Perpustakaan memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar				
4	Perpustakaan memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir				
5	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih				

6	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang				
7	Perpustakaan memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa				
8	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan				
9	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi sesuai jam pelayanan				
10	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap ramah, sopan dan santun				
11	Kepala dan staf perpustakaan memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa				
12	Komunikasi Kepala dan staf perpustakaan dengan mahasiswa sudah berjalan dengan baik dan lancar				

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SARANA PRASARANA

1. Identitas Dosen yang Dinilai

Nama :

Jurusan/Prodi :

2. Petunjuk Penilaian

- a. Mahasiswa diminta memberikan penilaian terhadap pelayanan sarana dan prasarana dalam melaksanakan tugas.
- b. Penilaian dengan membubuhkan tanda ceklis (√) pada skala penilaian yang telah ditetapkan

3. Skala Penilaian

Adapun skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1 = tidak baik; 2 = kurang baik; 3 = baik; 4 = sangat baik

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Ruang kelas bersih dan nyaman				
2	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik				
3	Fasilitas audio-visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik				
4	Sistem pendinginan (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar				
5	Laboratorium bersih dan nyaman				
6	Laboratorium memiliki pencahayaan yang baik				
7	Sistem pendinginan (AC) di laboratorium sudah memberikan kenyamanan dalam pelaksanaan kegiatan				

8	Fasilitas audio-visual dan teknologi informasi di laboratorium microteaching sudah baik				
9	Semua komputer di laboratorium komputer berfungsi dengan baik				
10	Sarana toilet (kloset, bak air, dan air) berfungsi dengan baik				
11	Ruang toilet bersih dan nyaman				
12	Ketercukupan ruang toilet				
13	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari				
14	Sarana untuk shalat sudah tersedia dengan baik				
15	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman				
16	Fasilitas <i>hotspot/wifi</i> sudah tersedia dengan baik dan cepat				
17	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman				
18	Kantin menyediakan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau oleh mahasiswa				
19	Aula bersih dan rapi				
20	Aula memiliki pencahayaan yang baik				
21	Sistem pendinginan (AC) di aula sudah memberikan kenyamanan dalam pelaksanaan kegiatan				
22	Pelayanan bagian kerumahtanggaan STAIN dalam melayani kebutuhan (sarana dan prasarana) mahasiswa				
23	Komunikasi bagian kerumahtanggaan (Satpam, <i>Cleaning Service, Office boy</i>) dengan mahasiswa				
24	Perpustakaan di STAIN memiliki sarana dan prasarana yang memadai				



**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH
2024**